

Учебный Центр

«Медиация, Право, Переговоры и Бизнес-консалтинг»

Казахстан, г. Алматы, 050009,
пр. Абая 157 офис 32

www.kazmediation.kz

394-34-93, 258-85-86,
info@kazmediation.kz

Программа тренинга

Корпоративный омбудсмен

программа разработана с учетом требований

сертификационной программы Международной Ассоциации

Омбудсменов (International Ombudsman Association),

международной практики и анализа работы омбудсменов в РК

Омбудсмен как вид деятельности. Цели, задачи, принципы. Особенности корпоративного омбудсмена.

Все о корпоративном конфликте. Техники анализа конфликта.

Коммуникативные навыки - основной инструмент деятельности корпоративного омбудсмена: активное слушание,

Омбудсмен является специально назначенным и независимым нейтральным лицом, оказывающим конфиденциальное и беспристрастное содействие в неформальном разрешении проблем и конфликтов, связанных с работой в компании (международные стандарты корпоративного омбудсмена).

правильные вопросы, фрейм, фрейминг, рефрейминг.

Урегулирование конфликта: фасилитация; модерация; челночная дипломатия; переговоры; посредничество. Выбор наиболее эффективной стратегии.

Корпоративная медиация.

Переговорный процесс для омбудсмена: подготовка, позиционные и принципиальные переговоры, жесткие переговоры. Кривая Паретто. Алгоритмы переговорного процесса. Стратегии и тактики. Работа с возражениями.

Работа с информацией: источники, сбор, анализ, использование, отчеты.

Международная практика. Сравнение казахстанской и международной практики.

Цели:

Получить эффективные навыки, которые будут способствовать усилению системы внутреннего контроля и риск-менеджмента, обеспечению соблюдения органами и должностными лицами Корпораций Кодекса деловой этики, усилению мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов, улучшению имиджа корпораций.

Результаты:

Участники умеют:

- анализировать, прогнозировать, предотвращать, конфликты;
- эффективно применять различные способы разрешения конфликтов;
- применять коммуникативные техники и вести переговоры;
- оценивать риски;
- работать с информацией;
- составлять отчеты с учетом принципа конфиденциальности;
- применять полученные знания на практике.

Современные интерактивные технологии обучения: пленарные дискуссии, ролевые игры, метафорические деловые игры, видео-тренинги, фасилитация, модерация, Brain-storming, арт-инструменты, ситуационные Case – study, персональный коучинг и обратная связь.